



加快康复和治疗的系统转换方案

洛杉矶县针对物质使用障碍的有组织的交付系统

物质使用  
治疗服务

患者手册

2017年8月

2.0版

洛杉矶县  
公共卫生部  
物质滥用预防和控制

## 患者手册目录

紧急服务 .....	5
阅读该手册的重要性.....	5
洛杉矶县对START-ODS计划会员的职责.....	6
洛杉矶县START-ODS医保计划概况.....	7
资格要求 .....	9
关于Medi-Cal的重要信息 .....	9
我需要为Medi-Cal付款吗? .....	10
Medi-Cal 包含运输服务吗? .....	10
什么是早期定期筛查、诊断和治疗 (EPSDT)? .....	10
关于My Health LA的重要信息 .....	11
会员救助 .....	11
不同语言的材料 .....	11
为阅读障碍患者准备的材料 .....	11
为视力障碍患者准备的材料 .....	11
为听力或语言障碍患者准备的材料 .....	11
隐私惯例通知 .....	11
查找服务 .....	12
从物质使用服务开始 .....	12
START-ODS服务及福利包.....	13
我如何获取START-ODS服务? .....	18
我在哪里可以获得START-ODS服务? .....	18
如果我在工余时间需要服务怎么办? .....	18
我如何知道我何时需要帮助? .....	18
如何为我还是儿童或青少年的子女获取START-ODS服务? .....	19
我如何更换医疗机构? .....	19
医疗必需性 .....	19
什么是医疗必需性以及它为何如此重要? .....	19
物质使用治疗服务的医疗必需标准是什么? .....	19
选择医疗机构 .....	20
我如何找到我所需的物质使用治疗服务医疗机构? .....	20
我找到医疗机构后, 洛杉矶县可以告知该医疗机构我所需的服务吗? .....	20
我的County Plan使用哪些医疗机构? .....	21
不利裁定通知 .....	21
什么是不利裁定通知? .....	21

我何时会收到不利裁定通知? .....	21
如果我没有获得想要的服务, 我是否总会收到不利裁定通知? .....	22
不利裁定通知会告诉我什么? .....	22
收到不利裁定通知后, 我该怎么办? .....	22
问题解决程序 .....	22
如果我从本县START-ODS计划没有获得我想要的服务, 我该怎么办? .....	22
在提起上诉、申诉或州公平听证会时, 我能否得到帮助? .....	23
如果我需要帮助解决County Plan有关的问题, 但不想提出申诉或上诉, 我该怎么办? .....	23
申诉流程 .....	23
什么是申诉? .....	23
我何时可以提出申诉? .....	24
我如何知道County Plan是否收到我的申诉? .....	24
我的申诉何时裁决? .....	24
我如何知道County Plan是否就我的申诉做出了裁决? .....	24
提出申诉是否有截止日期? .....	25
上诉流程: 标准及加急.....	25
什么是标准上诉? .....	25
我何时可以提出上诉? .....	26
我如何提出上诉? .....	26
我如何知道我的上诉是否已有裁决? .....	26
提起上诉是否有截止日期? .....	27
我的上诉何时做出裁决? .....	27
如果我无法等待30天才收到上诉裁决, 我该怎么办? .....	27
什么是加急上诉? .....	27
我何时可以申请加急上诉? .....	27
州公平听证程序 .....	27
什么是州公平听证会? .....	27
我的州公平听证权利是什么? .....	28
我何时可以申请州公平听证会? .....	28
我如何申请州公平听证会? .....	28
申请州公平听证会是否有截止日期? .....	28
等待州公平听证会的裁决时, 我是否可以继续接受服务? .....	29
等待州公平听证会的裁决时, 如果我想继续获得服务, 我需要做些什么? .....	29
如果我无法等待120天才收到州公平听证裁决, 我该怎么办? .....	29
会员的权利和责任 .....	29

我作为县START-ODS计划服务的对象有什么权利? ..... 29

我作为县START-ODS计划服务的对象有什么责任? ..... 30

欺诈、滥用和浪费 ..... 31

    什么是欺诈? ..... 31

    什么是滥用和浪费? ..... 31

    如果我怀疑有欺诈、滥用或浪费, 该怎么办? ..... 31

保密性 ..... 32

医疗机构目录 ..... 32

## 紧急服务

紧急服务的时间为一周七天，全天24小时无休。如果您感觉自己身体出现紧急状况，请拨打911或去最近的急诊室求助。

紧急服务是一种专为突发性医疗状况（包括精神病紧急医疗状况）提供的服务。

满足以下任意一条标准，即可视为紧急状况：如果您所表现出的症状会引发剧痛、重病或身体损害，且有一位态度谨慎的非专业人士（意即一名小心慎重的非医护人员）认为应对您进行医疗护理，否则：

- 导致您的健康面临严重危险
- 导致您本人（孕妇）或腹中胎儿的健康面临严重危险
- 严重破坏您身体机能的正常运作
- 严重损伤您的任一器官或身体部位

紧急情况下，您有权使用任何医院。紧急服务从不需要授权。

### 药物过量

对于任何有关于物质使用的紧急医疗事件，您都应该毫不犹豫地拨打911。如果您或您身边的人用药过量，尽快拨打911可救人一命。

### 纳洛酮

纳洛酮是一种能够立即逆转因过量服用阿片类药物或海洛因而产生的后果的药物。当有人服药过量时，你可以给他们使用纳洛酮，然后立即拨打911。许多急救人员都随身携带该药品，有些药店无需处方也可购买该药品。请询问您的医疗机构以获取更多信息。

## 阅读本手册的重要性

欢迎使用洛杉矶县物质使用治疗护理系统。本手册将为您讲解“加州医疗毒品/药物组织服务系统”（Drug Medi-Cal Organized Delivery System, 简称DMC-ODS），当地通常称之为“致力于促进患者康复与治疗的系统转型——洛杉矶县物质使用障碍组织服务系统”（System Transformation to Advance Recovery and Treatment, Los Angeles County’s Substance Use Disorder Organized Delivery System, 简称 START-ODS）。在这本《患者手册》中，我们将屡次提及“县计划”（County Plan）或“START-ODS计划”一词，专指供满足“加州医疗”补助项目（Medi-Cal）和“我的健康洛杉矶”医保项目（My Health LA）参与条件的受益人免费享受的物质使用治疗服务。除此之外，我们在本手册中也会介绍这一护理系统的各种功能和结构。凡是具有Medi-Cal或 My Health LA项目参与资格，或是经由刑事司法系统/青少年司法系统所资助的特定项目转介而来的洛杉矶县居民，均可享受County Plan所提供的服务。

了解洛杉矶县START-ODS计划如何运作，对于得到需要的护理治疗非常重要。这本《患者手册》阐明了您的福利及得到护理治疗的方式。还就一些其它相关的问题做出了解答。

您将会从这本手册中了解到：

- 如何通过County Plan获取物质使用治疗服务
- 您可获得哪些福利
- 如有疑问或问题，应该如何做
- 加入County Plan成为其会员的权利及义务

如果您当下无暇阅读本手册，请您妥善保管，以便日后阅读。您当初报名参加Medi-Cal管控式护理计划或常规的Medi-Cal“按服务收费”（Fee for Service）项目等Medi-Cal现有福利时，曾收到过一本会员手册，请将本手册与该会员手册搭配使用。

## 洛杉矶县对START-ODS计划会员的职责

- 审核您是否符合洛杉矶县或医疗机构网络提供的County Plan服务的资格。
- 协调您的护理事宜。
- 提供每周七天、每天24小时均有人工接听的受话方付费电话（1-844-804-7500），可以告知您如何获取County Plan服务。您还可以拨打该电话联系County Plan办公室，查询在非工作时段内有无护理服务可供使用。
- 提供足够多的医疗机构，确保在有需要时您能够获得County Plan涵盖下的药物/毒品治疗服务。
- 告知并向您详解您能从County Plan享受到的服务。
- 以您的常用语言或（如需要）通过免费口译提供服务，告知您能使用口译服务。
- 以书面形式告知您有哪些可用的其他语言版本，包括格式和文档。包括专门面向洛杉矶县制定的可用的《患者手册》常用语言版本，以及其他可用的辅助器和服务。
- 如更改本手册的重要信息，我们将在变更预计生效日至少30天前，在County Plan网站“患者与公众（Patient and Public）”页面上公布更新信息以通知您，并向网络医疗机构分发更新的《患者手册》。重要更改内容为增加或减少现有服务数量或类型，增加或减少网络医疗机构数量，或可能影响您通过County Plan获取福利金的其他任何更改。
- 如出现合约医疗机构因道德、伦理或宗教反对意见而拒绝执行或不支持任何涵盖服务的，County Plan网站的“患者和公众”页面会发布更新信息，并向网络医疗机构发放更新的《患者手册》，从而通知您，同时为您推荐其他提供该涵盖服务的医疗机构。

想要获取更多County Plan信息，请致电物质滥用服务热线（Substance Abuse Service Helpline，SA SH）1-844-804-7500。

## 洛杉矶县START-ODS医保计划概况

洛杉矶县公共卫生部（Department of Public Health）物质滥用预防和控制办公室（Substance Abuse Prevention and Control, SAPC）负责管理提供物质使用治疗服务的机构网络，并负责确保此类服务以您为中心，注重您的文化和语言需求。这包括经营24小时在线的SASH热线，并确保需要医治时，您能得到门诊服务、居民服务、脱毒管理（戒瘾）、阿片类治疗方案、医药协助治疗、个案管理，以及下文福利包中描述的康复支持服务。

我们新设计的护理体系将打造更强健的机构和服务网络，帮助满足您的物质使用需求，实现康复目标。洛杉矶县SAPC办公室及我们的网络机构共享以下价值观和使命：

- 提供以您为中心的护理



您可协助治疗机构确定最适合个人需求及偏好的服务项目。因此，您的护理内容可能与同一计划中的其他人不同。

- 提供文化适宜的服务



您可要求医治人员提供为满足本人文化、种族和民族背景或性取向需求专门设计的服务。如果一方案无法匹配您的需求，或与您期望接受服务的地点相去甚远，请知悉所有的网络机构都必须为所有患者提供符合文化敏感度且适宜的服务。

- 提供适当的语言服务



您可要求医治人员以本人偏好的语言提供服务。如果一方案无法匹配您的需求，您可以使用翻译服务代替。关键书面材料都有洛杉矶县居民各种常用语言的版本，这些常用语言也称为“门槛语言”。

- 提供与年龄和成长相宜的服务



您可要求医疗机构提供特定年龄群的服务（如青少年、青年、成人和老人）。如果一方案无法匹配您的需求，或与您期待接受服务的地点相去甚远，还有一些服务多个年龄群体的项目可选。

- 将物质滥用视作慢性病而非急性病



慢性病持续时间长，甚至有可能是一生（例如哮喘和糖尿病），而急性病持续时间短，通常是几天或几周（例如耳朵感染）。由于物质滥用能长期影响个人且容易复发，因此被视为慢性病。因此，网络医疗机构会一直甚至在治疗结束后都与您保持联系，以此提供持续帮助，或在需要时帮助您再次治疗。

- **联系保健、心理健康和物质使用服务**



许多需要物质使用服务的人也需要接受其他服务，这些服务关注其他身体疾病（如糖尿病、哮喘、心脏病、肝病）或精神疾病（如焦虑症、抑郁症、双相障碍）。因此，与其他医疗机构联系显得非常重要，这样才能更好地协调您的护理事宜，帮助您实现所有健康目标。

- **训练患者并向社区赋权以期获得健康**



只有通过尽心尽力的奉献和努力，共同为降低酗酒和吸毒带来的负面影响而工作，才能实现个人和社区的健康发展。您在个人健康和社区健康方面能发挥重要作用，这一切要从参加治疗和康复服务开始。

- **持续改进项目，增强患者关怀**



SAPC办公室及其网络医疗机构致力于提供高质量的患者保健服务，帮助您实现自己的健康目标。这包括检查当前服务的提供方式，并通过基于事实的做法、提高人员和技术效率等找到改进服务的方法。

想了解当前提供物质使用服务的机构及其地址的更多信息，请访问“*服务和病床可用工具*”（Service and Bed Availability Tool, 简称SBAT）网站<http://sapccis.ph.lacounty.gov/sbat/> 或 <http://publichealth.lacounty.gov/sapc/>，或拨打SASH热线 1-844-804-7500，一周七天全天24小时无休。

## 资格要求

满足以下资格要求的青少年（未满18岁）、青年（18-20岁）和成人（21岁以上）可免费享受洛杉矶县物质使用治疗服务：

1. 参加或有资格享用Medi-Cal或My Health LA计划。
2. 洛杉矶县居民（如果您的Medi-Cal福利被分配到了加州另一县，则可能需要提供证明）。
3. 根据评估（即“满足医疗必需性”要求）需要物质使用治疗服务。

如果您不确定自己是否有资格享用Medi-Cal或My Health LA计划，请看如下更多信息。该信息可能更改，因此请访问下列网站获取这些项目的最新且全面的描述。

### 关于Medi-Cal的重要信息

Medi-Cal是一项加州公共卫生保险计划，专为低收入个人提供免费或低收费的必需保健服务。如果您满足收入资格要求，并属于以下任意群体（并非所有列出的群体），您可获得Medi-Cal：

- 收入在联邦贫困线（Federal Poverty Level, FPL）138%及以下的成人（21-64岁）
- 未满21岁的青少年及青年，以及未满19岁的儿童，无论其移民状态
- 孕妇
- 不满21岁的人员的父母或看护人有以下状况：
  - 其父亲或母亲逝世，或没有与其一同生活
  - 其父亲或母亲欠缺行为能力
  - 其父亲或母亲没有全职工作或没有工作
- 65岁及以上者
- 失明者
- 残障人员
- 特定难民，或古巴海地移民
- 在养老院接受护理

如参加了以下任一计划，您也可参加Medi-Cal：

- 食物券（CalFresh）
- 附加社会保障收入（Supplemental Security Income, SSI）或州附加计划（State Supplemental Program, SSP）
- 以工代赈（CalWorks）（加州就业机会及照顾子女）
- 难民援助
- 养育护理或收养救援计划

您必须在加州生活才有资格参加Medi-Cal。想了解自己是否适合申请Medi-Cal或想完成申请表，请访问洛杉矶县公共社会服务部（Los Angeles County Department of Public Social Services, DPSS）[立即获取福利（Your Benefits Now）](https://www.dpssbenefits.lacounty.gov/ybn/Index.html)页面，网址为：<https://www.dpssbenefits.lacounty.gov/ybn/Index.html>。还可访问以下网址获得申请表：<http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/Steps-to-Medi-Cal.aspx>。

## 我需要为Medi-Cal付款吗？

有时您需要支付Medi-Cal费用，这取决于您每月所得或所赚取的金额。这包括：

- 如收入小于Medi-Cal所设的特定家庭规模收入界限，则无需为Medi-Cal服务付款。
- 如收入大于Medi-Cal所设的特定家庭规模收入界限，则需要为自己的医疗或物质使用治疗服务支付部分金额。个人付款称之为“费用分摊”。一旦个人支付了“费用分摊”部分，Medi-Cal将支付个人当月医疗账单中的余下金额。在未产生医疗费用的月份，无需支付任何费用。
- 个人可能需要对使用Medi-Cal获取的任何治疗服务支付“共付额”。个人每次获得医疗或物质使用治疗服务或处方药时可能需自付一定金额，如去医院急诊室获取常规服务，还可能需支付“共付额”。您的医疗机构会告知是否需支付共付额。

如果您的物质使用治疗项目要求其付费，而您认为自己收入很低，可免费享受服务，此时您可致电洛杉矶县SAPC办公室

1-626-299-4193获取帮助。大多数持有Medi-Cal医药卡的人从洛杉矶县START-ODS Plan网络医疗机构获得物质使用服务时都无需支付Medi-Cal的费用分摊部分，因此所有服务都是免费。

## Medi-Cal 包含运输服务吗？

如果您无法赶赴预约就诊或戒毒戒酒预约治疗，Medi-Cal计划可帮助您找到运输系统。

- 对儿童而言，Department of Public Health, Child Health and Disability Prevention (CHDP) 计划办公室可提供帮助（1-800-993-2437）。或者，您还可联系Department of Public Social Services（1-866-613-3777）。还可在当地黄页的“县政府”页面上找到其他电话号码。还可网上访问[www.dhcs.ca.gov](http://www.dhcs.ca.gov)，获取信息，然后点击“服务”下的“Medi-Cal”。
- 对成人而言，可拨打Department of Public Social Services电话（1-866-613-3777）寻求帮助。还可在当地黄页的“县政府”页面上找到其他电话号码。还可网上访问[www.dhcs.ca.gov](http://www.dhcs.ca.gov)，获取信息，然后点击“服务”下的“Medi-Cal”。

## 什么是早期定期筛查、诊断和治疗（EPSDT）？

如果您未满21岁，便可接受早期定期筛查、诊断和治疗（EPSDT）项目下的其他必要医疗服务。EPSDT服务包括联邦法典第42号法律第1396条d(a)中列出的所有筛查、视力、牙齿、听力和所有其他具备医疗必需性的强制服务和可选服务，以矫正或改善EPSDT筛查出的缺陷、身体和精神疾病和状况，无论这些服务是否为成人提供。适用EPSDT服务的唯一限制条件或排除条款为具备医疗必需性及成本效率。

想要获取更全面的可用EPSDT服务并解答疑问，请致电SASH热线：1-844-804-7500。

## 关于My Health LA的重要信息

My Health LA计划是为未投保和无法投保的合格居民提供免费医疗保健的重要项目，不受居民移民状态的影响。该计划面向19岁及以上、满足收入条件、没有或无法获得健康保险的洛杉矶县居民。其服务包括在洛杉矶县卫生服务部（DHS）各大门诊、医院进行的基础护理和健康筛查、健康信息及建议以及专科护理，还有在DHS医院的急诊护理、处方药服务、实验室服务和测验，以及药物使用治疗等。

My Health LA与近200家门诊合作，组成“社区合作伙伴”。想了解自己是否能申请My Health LA计划，请访问DHS [My Health LA](https://dhs.lacounty.gov/wps/portal/dhs/coverageoptions/myhealthla) 网页，以下为链接：<https://dhs.lacounty.gov/wps/portal/dhs/coverageoptions/myhealthla>。该网页还包含了不同家庭规模的收入资格，并列出了参与的门诊。

## 会员救助

### 不同语言的材料

所有受益人通知材料，包括《患者手册》以及申诉和上诉所用表格都有英语、西班牙语以及洛杉矶县其他常用语言的版本。您可以在网络医疗机构所在地获取材料，或访问SAPC网站的“患者与公众”页面<http://publichealth.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm>。

### 为阅读障碍患者准备的材料

有阅读障碍的患者可致电1-626-299-4193，联系洛杉矶县SAPC办公室，或访问SAPC网站的“患者与公众”页面<http://publichealth.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm>，了解如何以其他格式（如音频、大字本）获取材料。还可要求网络医疗机构协助免费复印这些材料。

### 为视力障碍患者准备的材料

有视力障碍的患者可致电1-626-299-4193，联系洛杉矶县SAPC办公室，或访问SAPC网站的“患者与公众”页面<http://publichealth.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm>，了解如何以其他格式（如音频、大字本）获取材料。还可要求网络医疗机构协助免费复印这些材料。

### 为听力或语言障碍患者准备的材料

有听力或语言障碍的患者可以致电711，联系加州中继服务，以便致电（1）洛杉矶县SAPC办公室请求免费的口译服务（1-626-299-4193），（2）SASH热线，获取筛查和咨询服务（1-844-804-7500）。还可将请求免费口译服务的书面询问发送至邮箱[SUDtransformation@ph.lacounty.gov](mailto:SUDtransformation@ph.lacounty.gov)。

### 隐私惯例通知

您可以从START-ODS网络医疗机构的前台获取《隐私惯例通知》，或从网上获取：<http://publichealth.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm>。

## 查找服务

### 从物质使用服务开始

START-ODS医疗机构网络由分布在洛杉矶县各地的网络医疗机构组成：从兰卡斯特到长滩，马里布到波莫纳，还有其间的各个城市及社区都有。我们也在加大努力，增加网络医疗机构的数量，使服务地点能与您的生活或工作区更近。

想要免费获得物质使用治疗服务，当前持有Medi-Cal医药卡或参加 My Health LA计划非常重要。如果您尚未参与Medi-Cal或 My Health LA计划，网络医疗机构能帮助您查看是否符合资格，并帮助完成申请流程。Medi-Cal福利具体到县，这意味着在加州一个县享有Medi-Cal福利，就不能再享有另一县的福利。如果您的Medi-Cal福利被分配到了加州的另一县，而本人当前生活在洛杉矶县，网络医疗机构或DPSS（1-866-613-3777）可帮助您将Medi-Cal福利调至洛杉矶县。如果不符合条件，网络医疗机构可帮助您熟悉健康计划，或将您转介到接受服务付款的医疗机构。

开始物质使用治疗有三种方式：

#### 1. 致电免费SASH热线1-844-804-7500



您可以致电一周七天每天24小时在线的呼叫代理，他可以执行简要筛查，并将您转介到满足个人物质使用治疗需求和服务偏好的医疗机构。在该医疗机构所在地，您将接受全面评估，如需要，就会开始接受医疗服务。

#### 2. 访问服务和病床可用工具（SBAT）网站，挑选医疗机构



访问以下链接获取该工具：<http://sapccis.ph.lacounty.gov/sbat/> 或 <http://publichealth.lacounty.gov/sapc/>。该工具可帮助您找到位于其生活或工作区附近，且满足个人需求和偏好的医疗机构所在地。一旦您选中医疗机构后，应去电了解关于其方案的更多内容，并预约筛查时间。

#### 3. 与客户参与及导航服务（CENS）建立联系



如您同时接受洛杉矶县其他服务，包括但不限于儿童和家庭服务部（Department of Children and Family Services, DCFS）、DPSS、缓刑部（Probation Department）或法院的服务项目，您应告知指派的洛杉矶县工作人员，他可以让您与能够亲自进行筛查并告知可用的服务的某人建立起联系。

记住，您无需独自开始这一旅程。您的家人、看护人或保健人员都可以帮助您致电或联系医疗机构。

正如糖尿病或高血压一样，物质滥用也是一种慢性病，通常需要长期治疗。当您认为可能复发或已经复发时，不要犹豫，立即决定继续或重返治疗，或联系康复支持服务。医疗机构随时为您服务！

## START-ODS服务及福利包

START-ODS服务是为处于物质使用障碍风险的青少年和青年（12-20岁）或常规医生无法治疗的诊断有至少一种物质使用障碍的个人提供健康护理的服务。这部分解释了在医疗必需性条件下County Plan包含的服务类型。这意味着医生、社会工作者、治疗师或其他有资质的临床人员认定为确保您的健康必须进行某些物质使用治疗服务。久而久之，医疗必需性服务将根据您的需求变化和身体改善情况而更改。医生不会提供不具医疗必需性的服务。

County Plan包括为洛杉矶县居民提供的以下服务。

**\*\*\*\*\* 这些服务对于Medi-Cal和My Health LA的合格参与者是免费的\*\*\*\*\***

这意味着您可以免费接受以下护理级别内的服务：这意味着免费——无共付额——无费用分摊（除非因收入原因被Medi-Cal计划要求付款）。如果您符合Medi-Cal或My Health LA计划的资格，但尚未完成申请流程，仍然可以获得这些免费服务。

可用的服务或“护理级别”包括以下内容：

- 为需特别保护的青少年和青年提供的门诊服务
- 门诊服务
- 强化门诊服务
- 住院治疗（需洛杉矶县预先批准）
- 脱毒管理（戒瘾）
  - 走访服务（非住院治疗）
  - 住院治疗
  - 住院护理
- 阿片类治疗方案（美沙酮维持疗法）
- 个案管理和护理协调
- 康复支持服务
- 康复桥安居服务

START-ODS福利包

服务	服务	时间	期限
为需特别保护之人的门诊服务	<p><u>摄入服务</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>摄入量及评估</li> <li>治疗规划</li> </ul> <p><u>直接服务</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>个别心理辅导</li> <li>团体心理辅导</li> <li>病人教育</li> <li>个案管理</li> </ul>	<p><u>青少年（12-20岁）：</u> 每60天服务不超过4小时，包括最长2小时的摄入服务</p> <p><u>成人（21岁以上）：</u> 服务不可用。</p>	青少年及青年每60天可接受一期服务，如需额外服务，门诊服务可能更适宜。
门诊服务	<ul style="list-style-type: none"> <li>摄入量及评估</li> <li>治疗规划</li> <li>个别心理辅导</li> <li>团体心理辅导</li> <li>家庭疗法</li> <li>旁系服务</li> <li>病人教育</li> <li>危机干预</li> <li>医药服务</li> <li>个案管理</li> <li>出院计划</li> </ul>	<p><u>青少年（未满18岁）：</u> 每周0-6小时</p> <p><u>成人（18岁以上）：</u> 每周0-9小时</p>	青年及成人可用。如具备医疗必需性且符合个性化治疗计划，则没有限制。
强化门诊服务	<ul style="list-style-type: none"> <li>摄入量及评估</li> <li>治疗规划</li> <li>个别心理辅导</li> <li>团体心理辅导</li> <li>家庭疗法</li> <li>旁系服务</li> <li>病人教育</li> <li>危机干预</li> <li>医药服务</li> <li>个案管理</li> <li>出院计划</li> </ul>	<p><u>青少年（未满18岁）：</u> 每周6-19小时</p> <p><u>成人（18岁以上）：</u> 每周9-19小时</p>	青年及成人可用。如具备医疗必需性且符合个性化治疗计划，则没有限制。

<p>住院治疗</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 摄入量及评估</li> <li>● 治疗规划</li> <li>● 个别心理辅导</li> <li>● 团体心理辅导</li> <li>● 家庭疗法</li> <li>● 旁系服务</li> <li>● 病人教育</li> <li>● 危机干预</li> <li>● 医药服务</li> <li>● 药物安保<sup>1</sup></li> <li>● 交通运输<sup>2</sup></li> <li>● 个案管理</li> <li>● 出院计划</li> </ul> <p>24小时护理期间进行的非机构性、非医疗的短期康复服务，病人住在医疗机构，医护人员努力帮助其恢复、维持或运用人际交往和独立生活技能，并得到社区支持体系的帮助。医护人员和患者共同协作，定义障碍，设置优先权，确立目标，创建治疗计划，并解决问题。其目标包括保持戒断、避免复发诱因，改善个人健康状况和社会技能，并进行持续护理。</p> <p><sup>1</sup> 药物安保指的是医疗机构将存储所有住院用药物，其工作人员帮助进行药物自我给药。这包括允许住院病人使用辅助治疗的药物，如美沙酮或丁丙诺啡。</p> <p><sup>2</sup> 交通运输指的是为具备医药必需性治疗的患者安排交通运输。不包括紧急输送。</p>	<p>需要洛杉矶县预先批准</p> <p>成人初次批准期限为60天，青少年为30天，之后可视乎医疗必需性延期。*</p> <p>*EPSDT（21岁以下）只要具备医药必需性，确定需要接受持续住院服务，就不受批准限制。</p>	<p><u>青少年（未满18岁）：</u> 只要需要持续住院服务，具备医疗必需性，就没有批准限制。</p> <p><u>青年（18-20岁）：</u> 只要需要持续住院服务，具备医疗必需性，就没有批准限制。</p> <p><u>成人（21周岁以上）：</u> 初次批准期限为60天，视乎医疗必需性决定是否需要接受持续住院服务</p> <p><u>孕产期妇女：</u> 最长至孕期并贯穿生育后60天当月的最后一天。</p> <p><u>刑事司法：</u> 如医疗上必要，延期最长至6个月</p>
<p>脱毒管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 摄入量及评估</li> <li>● 观察服务<sup>1</sup></li> <li>● 医药服务</li> <li>● 出院计划</li> </ul> <p>在门诊或住院情况下进行的服务，患者在脱毒过程中受到监护的服务。具备医疗必需性的训练和复原服务要符合由持牌医师或持牌药剂师确定的个性化客户计划，并根据加州的要求得到批准和授权。</p> <p><sup>1</sup> 观察服务指的是评估病人的健康状态以及对任意处方药物的反应。</p>	<p>每期最多14天</p> <p>除未成年人外无需批准。</p>	<p>仅限成人及具备医疗必需性的人。</p> <p>青少年根据医疗必需性提供服务。</p>

<p>阿片类治疗方案及药物辅助疗法</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 处方药： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 美沙酮</li> <li>○ 丁丙诺啡</li> <li>○ 戒酒硫</li> <li>○ 纳洛酮</li> </ul> </li> <li>● 医药心理治疗法<sup>1</sup></li> <li>● 摄入量及评估</li> <li>● 治疗规划</li> <li>● 个别心理辅导</li> <li>● 团体心理辅导</li> <li>● 病人教育</li> <li>● 家庭疗法</li> <li>● 病人教育</li> <li>● 危机干预</li> <li>● 医药服务</li> <li>● 个案管理</li> <li>● 出院计划</li> </ul> <p><sup>1</sup> 医药心理治疗法指的是由医师与患者一对一进行面对面的交谈。</p>	<p>每日历月心理辅导时长为50-200分钟，根据医疗必需性可能会提供其他服务。</p> <p>具备医疗必需性的训练和复原服务要符合由持牌医师或持牌药剂师确定的个性化客户计划，并根据加州的要求得到批准和授权。</p>	<p>仅限成人（18岁及以上）。青少年根据医疗必需性提供服务。</p> <p>这些方案将每天或一周多次使用的阿片类兴奋剂药物与心理辅导相结合，使具有严重阿片类使用障碍的患者保持稳定。</p>
<p>个案管理</p>	<p>适合任意护理级别的患者，帮助患者获取必需的医疗、教育和社交服务，以及职前训练、职业指导、康复或其他社区服务。这包括与其他网络医疗机构和主要护理医生或其他洛杉矶县部门互相协调药物使用治疗服务，以提高护理水平，促进患者独立。</p> <p>这包括对个人需求的全面评估和周期性再评估，以便确定是否需继续进行个案管理服务；调至更高或更低的护理级别；制定及周期性修订包含服务活动交流、协调、转介和相关活动的客户方案；监督服务交付以便确保成员能获取服务及服务交付系统；监督成员的改善情况；以及初级护理服务中的成员对身心健康护理、交通运输及保持治疗的主张等。正如联邦法典和加州法律所述，个案管理应符合成员保密性且不予违反。</p>	<p>除需特殊保护的门诊及康复支持服务外，所有服务级别每月最长7小时</p> <p>这些服务重点在于协调药物使用治疗护理，特别是对于有长期物质使用障碍患者的初级护理，以及在需要和病患许可的情况下与司法及服务部门的沟通。</p>	<p>青年及成人可用。</p>

<p>康复支持服务</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 个别心理辅导</li> <li>• 团体心理辅导</li> <li>• 康复监护</li> <li>• 药物滥用援助             <ul style="list-style-type: none"> <li>• 康复训练</li> <li>• 复发预防</li> <li>• 点对点服务</li> </ul> </li> <li>• 服务关联机构             <ul style="list-style-type: none"> <li>• 教育机构</li> <li>• 职业学校</li> <li>• 家庭支持</li> <li>• 社区支持</li> <li>• 住房服务</li> <li>• 运输帮助</li> <li>• 其他需要的机构</li> </ul> </li> <li>• 个案管理</li> </ul> <p>康复服务对成员的康复和身心健康非常重要。医治社区成为一个有益健康的媒介，通过该媒介，成员富有能量，并乐意管理他们的身体健康和护理。因此，治疗必须强调成员在管理自身健康中的中心作用，使用有效的自我管理支持策略，并将内部及社区资源组织起来，为成员提供持续的自我管理支持。</p>	<p><u>青少年（12-17岁）：</u> 每月不超过6小时</p> <p><u>成人（18岁以上）：</u> 每月不超过7小时</p>	<p>已完成物质使用治疗的青少年及成人可用。通常该福利最长可用6个月。</p>
<p>康复桥安居服务</p>	<p>对于正在接受门诊服务、强化门诊服务以及阿片类治疗方案的成人而言，安全的居住环境有利于快速康复。该服务包括同伴支持、团体及家庭会议、自助及生活技能培养以及个案管理等其他以康复为目的的服务。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 对符合资格的患者，每日历年最长180天</li> <li>- 根据女性的医疗必需性，最长为整个孕期及产后60天。</li> </ul>	<p>仅限成人。</p>

洛杉矶县START-ODS物质使用治疗福利包与患者的初级护理医疗机构进行的常规健康检查和筛查不同。患者参与Medi-Cal或My Health LA医疗计划才可享用该服务。

联系SASH（1-844-804-7500），接受健康筛查，并找到最适合自己的护理级别或服务。

## 我如何获取START-ODS服务？

如果您或您认识的人需要物质使用治疗服务，可致电免费的物质滥用服务热线（SASH）1-844-804-7500或使用在线工具<http://sapccis.ph.lacounty.gov/sbat/>或<http://publichealth.lacounty.gov/sapc/>查找网络医疗机构。

您也可以通过其他方式转介到物质滥用服务。洛杉矶县的START-ODS计划服务于需要物质使用治疗服务的转诊，这些转诊来自认为您需要这些服务的专科医生或普通全科医生，或来自Medi-Cal特护计划（如果您参加了Medi-Cal的话）。通常医疗机构或Medi-Cal特护计划需要您的许可或儿童父母（监护人）的许可，除非有紧急情况。其他人和组织也可以将您转介到县，包括学校、县福利院或社会服务部门、管理员、监护人或家庭成员以及执法机构。

所涉服务都可以在洛杉矶县医疗机构网络上查看。如果签约医疗机构对转诊或其他相关支持服务提出异议，洛杉矶县会安排另一个医疗机构来执行该服务。洛杉矶县对转诊和协调事件中因宗教、伦理或道德原因医疗机构拒绝提供服务的情况及时回应。

如果您需要更换医疗机构或改变服务（例如从住院治疗转为门诊治疗），您当前的医疗机构所在地的个案经理将从中协调并帮您找到符合任何新需求和偏好的医疗机构。找到新的医疗机构后，当前医疗机构的个案经理会与新的医疗机构的个案经理合作，帮助您成功完成过渡。您还可以搜索在线工具（<http://sapccis.ph.lacounty.gov/sbat/>或<http://publichealth.lacounty.gov/sapc/>），或拨打物质滥用服务热线1-844-804-7500，自行寻找新的医疗机构。

## 我在哪里可以获得START-ODS服务？

洛杉矶县参与了DMC-ODS试点计划。由于您是洛杉矶县居民，因此可以通过DMC-ODS County Plan获得DMC-ODS服务。CountyPlan里有物质使用治疗机构，可用于治疗计划覆盖的疾病。其他提供Medi-Cal物质治疗服务但没有参加DMC-ODS试点的县可为您提供常规的DMC服务，如果需要的话。如果您未满21岁，您也有资格在全州范围内的任何其他县获得EPSDT服务。

## 如果我在工余时间需要服务怎么办？

如果您在下班后或周末需要服务，可拨打物质滥用服务热线（SASH）1-844-804-7500，询问是否有医疗机构可以马上为其服务。然而，大多数门诊和住院治疗医疗机构在晚上或周末都不接收新病人。如果您目前正在接受治疗服务，可向其治疗机构了解工作时间之外医护人员何时可以为其服务。所有门诊和重症门诊治疗都需每周至少开放两个晚上和周末中的一天来服务患者，因此您有更多时间可以接受服务。

## 我如何知道我何时需要帮助？

许多人在生活中都有困难的时候，可能会遇到物质使用问题。最重要的是记住，您自问是否需要专业帮助的时候，要相信自己。如果您有资格参加Medi-Cal或My Health LA，并且觉得自己可能需要专业帮助，可拨打免费物质滥用服务热线（SASH）（1-844-804-7500），请求获得治疗筛查或评估。

## 如何为我还是儿童或青少年的子女获取START-ODS服务？

如果父母和监护人认为儿童或青少年子女表现出物质使用障碍，或如果他们嗜酒或吸毒，可能需要帮助，父母和监护人便可以为他们安排评估。更多青少年（12-17岁）物质使用服务的详细信息，可拨打免费物质滥用服务热线（SASH）1-844-804-7500或使用在线工具<http://sapccis.ph.lacounty.gov/sbat/>或<http://publichealth.lacounty.gov/sapc/>查找专门提供青少年服务的网络医疗机构。

具备Medi-Cal资格的青少年可获得简单的物质使用服务（参见特需门诊服务）或申请更为强化的服务（如有需要），例如门诊或住院治疗。如果您的儿童或青少年子女有资格参加Medical，并且对其的评估表明其需要县内覆盖的物质和酒精治疗服务，那么洛杉矶县将为其安排，使其接受相应的服务。

## 我如何更换医疗机构？

您随时可更换物质使用医疗机构，只需拨打免费物质滥用服务热线（SASH）1-844-804-7500，或者您现有医疗机构可帮助您找到更符合需要的医疗机构。

## 医疗必需性

### 什么是医疗必需性以及它为何如此重要？

洛杉矶县START-ODS计划接受物质滥用治疗服务的必要条件之一叫做“医疗必需性”。这意味着医生或其他持牌专业人士会与您交谈，以决定您是否需要医疗服务，以及如果您收到服务，服务是否会对您有所帮助。

“医疗必需性”非常重要，因为这将帮助决定您是否有资格获得CountyPlan的服务，以及什么样的CountyPlan服务适合您。决定医疗必需性是获得START-ODS治疗服务过程中非常重要的一部分。

### 物质使用治疗服务的医疗必需标准是什么？

County Plan将与您及其医疗机构合作，决定服务是否是医疗必需，如上所述，这是决定您是否需要物质使用治疗服务的部分程序。本节将介绍洛杉矶县如何做出决定。

若要通过County Plan接受服务，您必须满足以下条件：

- 您必须登记参加Medi-Cal或有资格参加My Health LA或其他符合资格的县计划。
- 您必须居住在洛杉矶县，并享有分配给洛杉矶县的Medi-Cal福利，如果Medi-Cal适用的话。

- 您必须被诊断出精神疾病诊断和统计手册 (Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders, DSM) 中至少一项物质相关和上瘾障碍的某些异常或被评定为具有21岁以下青年物质使用障碍“风险”。
- 您必须符合美国成瘾医学协会 (American Society of Addiction Medicine, ASAM) 基于ASAM标准对服务的医疗必需的定义 (注: 该ASAM标准是成瘾性物质相关的国家治疗标准)。

您并不需要知道自己是否具备寻求治疗帮助的诊断。CountyPlan将帮助您获取相关信息, 并通过评估确定是否具备医疗必需性。

## 选择医疗机构

### *我如何找到我所需的物质使用治疗服务医疗机构?*

County Plan可能会在选择医疗机构中设置一些限制, 但是, 在您首次启动服务时, 其至少有两个医疗机构可供选择, 除非CountyPlan有充分的理由为何为您提供这样的选择——例如, 现在只有一个医疗机构可提供您所需要的服务。CountyPlan还必须允许您更换医疗机构。当您要求更换医疗机构时, County Plan必须为您提供至少两个医疗机构供其选择, 除非有充分的理由无法提供这样的选择。

如果您直接去找医疗机构, 而不是拨打免费物质滥用服务热线 (SASH) (1-844-804-7500), 其可以使用医疗机构目录, 该目录也被称为服务和病床可用工具或SBAT。您可在<http://sapccis.ph.lacounty.gov/sbat/>或<http://publichealth.lacounty.gov/sapc/>查看该工具。SBAT包括的相关信息有: (1) 标明地址的医疗机构提供的服务或护理水平; (2) 联系方式; (3) 特定语言和文化的服务; (4) 医疗机构是否接收新病人, 尤其是可否接受门诊评估预约以及是否有住院床位。如果您在筛查或评估后对自己所选的机构不满意, 需要请求另一个医疗机构提供服务, 可以致电SASH, 了解有关网络内医疗机构的更多信息, 或使用SBAT。

有时候县签约医疗机构自行或根据County Plan的请求脱离了县医疗网络。如果发生这种情况, County Plan应当在收到或发出终止通知15天内向从该医疗机构接受物质使用治疗服务的每个人发出书面通知。

### *我找到医疗机构后, 洛杉矶县可以告知该医疗机构我所需的服务吗?*

您及其医疗机构以及County Plan都需要按照医疗必需性标准和包含的服务列表参与决定您所需的服务。有时洛杉矶县会把决定权交给您及其医疗机构。其他时候, County Plan可能要求医疗机构在提供服务前请求County Plan先审查医疗机构认为您需要这些服务的原因。County Plan必须使用符合资格的专业人员执行该审查。这个审查过程被称为计划付款授权程序。

County Plan的授权程序必须遵循特定的时间表。对于标准授权, County Plan必须在收到医疗机构请求后14个日历日内做出决定。如果您或医疗机构要求, 或者County Plan认为从医疗机构获取更多信息符合您的利益, 则时间表可以延长14个日历日。延期可能符合您的利益的一个例子是, County Plan认为如果他们从医疗机构获得额外的信息, 就能够批准该医疗机构的请求; 相反, 如果没有该信息, 则他们不得不拒绝该请求。如果County Plan延长时间表, 洛杉矶县将向您发送关于延期的书面通知。

如果洛杉矶县没有在标准或加急授权请求所要求的时间内做出决定，County Plan必须向您发送不利裁定通知，告知您服务被拒绝，您可以提出上诉或要求举行州公平听证会。您可以致电1-626-299-4595，向County Plan咨询有关授权程序的更多信息。如果您不同意County Plan关于授权程序的决定，可以向洛杉矶县提出上诉或要求举行州公平听证会。

## 我的County Plan使用哪些医疗机构？

如果您对County Plan不熟悉，可以在<http://sapccis.ph.lacounty.gov/sbat/> 或 <http://publichealth.lacounty.gov/sapc/t> 找到County Plan提供的医疗机构完整列表及其他信息，如医疗机构所在位置、他们提供的SUD治疗服务以及帮助您获得治疗的其他信息，包括医疗机构提供的文化和语言服务的信息等。如果您对医疗机构有任何疑问，请致电物质滥用服务热线（SASH）（1-844-804-7500）。医疗机构列表的硬拷贝可应要求予以提供。

## 不利裁定通知

### 什么是不利裁定通知？

不利裁定通知（有时被称为NOA）是County Plan用于告知您计划认定其不能得到Medi-Cal物质使用治疗服务的一个通知表。不利裁定通知也被用于告知您您的申诉、上诉或加急申诉没有及时得到解决，或者其没有在County Plan提供服务的时间安排标准内获得服务。

### 我何时会收到不利裁定通知？

下列情况下，您会收到不利裁定通知：

- 如果County Plan或County Plan的一家医疗机构认为您不符合接受任何Medi-Cal物质使用治疗服务的资格，因为您不符合医疗必需性标准。
- 如果医疗机构认为您需要物质使用治疗服务，并请求County Plan批准，但County Plan不同意，并拒绝医疗机构的请求，或更改服务的类型或频率。大多数情况下，您将在接受服务之前收到不利裁定通知，但有时不利裁定通知会在您接受服务后或正当接受服务时送达。如果您在收到服务后才收到不利裁定通知，则无需支付服务费用。
- 如果医疗机构要求County Plan批准您的服务，但County Plan需要更多信息才能做出决定，而不能及时完成批准程序。
- 如果County Plan未根据其设立的时间表为您提供服务。请致电County Plan，查明其是否制定了时间表标准。
- 如果您向County Plan提出申诉，County Plan未在90天内就申诉做出书面裁决。如果您向County Plan提出上诉，County Plan未在30天内就上诉做出书面决定，或者如果您提出了加急申诉，但是在72小时内没有收到回复。

## 如果我没有获得想要的服务，我是否总会收到不利裁定通知？

在某些情况下，您可能不会收到不利裁定通知。您仍然可以向County Plan提出上诉，或者如果您已经完成上诉程序，可以请求州公平听证会。有关如何提出上诉或请求州公平听证会的信息，请参阅本手册。您也可以从医疗机构办公室获取有关信息。

## 不利裁定通知会告诉我什么？

不利裁定通知会告诉您：

- County Plan做了什么影响您及其获得服务的能力。
- 裁定的生效日期和计划做出其决定的原因。
- 洛杉矶县做决定时遵循的州或联邦法规。
- 如果您不同意该计划的做法，您有哪些权利。
- 如何向计划提出上诉。
- 如何请求州公平听证会。
- 如何申请加急上诉或加急公平听证会。
- 如何获得提起上诉或申请州公平听证会相关的帮助。
- 您需要多久提起上诉或申请州公平听证会。
- 您在等待上诉或州公平听证会决定时是否有资格继续接受服务。
- 如果您想要继续接受服务，您必须何时提交上诉或州公平听证会请求。

## 收到不利裁定通知后，我该怎么办？

收到不利裁定通知后，您应仔细阅读表格上的所有信息。如果您不理解表格内容，County Plan可提供帮助。您也可以向其他人获取帮助。

您可以请求继续获得其申请上诉或请求州公平听证会时停止的服务。您必须在收到不利裁定通知后10天内或任何变动的生效日期之前申请继续获得服务。

## 问题解决程序

### 如果我从本县START-ODS计划没有获得我想要的服务，我该怎么办？

County Plan有一套方案来解决与您正接受的物质使用治疗服务有关的任何问题。这被称为问题解决程序，它可能涉及以下流程：

1. 申诉流程——您对物质使用治疗服务的任何方面表示不满意。

2. 上诉流程——County Plan或医疗机构审查关于您的物质使用治疗服务的决定（拒绝或更改服务）。
3. 州公平听证程序——审查整个过程，确保您获得Medi-Cal计划下其有权享有的物质使用治疗服务。

提起申诉、上诉或州公平听证会不会给您带来任何不利，也不会影响其收到的服务。申诉或上诉完成后，County Plan会将申诉或上诉结果告知您和涉及的其他人。州听证会完成后，州听证办公室（State Hearing Office）会通知您和涉及的其他人听证会的最终结果。

从下文详细了解每个问题的解决流程。

### **在提起上诉、申诉或州公平听证会时，我能否得到帮助？**

County Plan会有人向您解释这些程序，并在您申诉、上诉或请求州公平听证会时帮助其报告问题。他们也可以帮助您判断其是否符合“加急”程序资格，加急程序意味着他们会更快审查您的案子，因为其健康状况或稳定性存在风险。您也可以授权他人，包括其物质使用治疗医疗机构，代表其行事。

如果您需要帮助，请拨打物质滥用服务热线（SASH）（1-844-804-7500）。

### **如果我需要帮助解决County Plan有关的问题，但不想提出申诉或上诉，我该怎么办？**

如果您无法在县里找到合适的人帮助其了解该系统，可以从州获得帮助。

您可以在当地法律援助办公室或其他团体获得免费的法律帮助。您也可以向公共查询和回应单位（Public Inquiry and Response Unit）咨询其听证权或免费法律援助：

免费热线： 1-800-952-5253

如果您失聪且使用TDD，请致电： 1-800-952-8349

## **申诉流程**

### **什么是申诉？**

申诉表示对物质使用治疗服务不满意，且这些不满无关上诉和州公平听证程序所涉及的问题。

申诉流程将：

- 涉及简单易懂的程序，让您以口头或书面形式提出申诉。
- 不会以任何方式为您或其医疗机构带来不利。

- 允许您授权他人代表您行事，包括医疗机构。如果您授权他人代表您行事，CountyPlan可能会要求您签署表格，以授权该计划向此人发布信息。
- 确保做出决定的个人有资格这样做，并且没有参与之前的任何审查或决策。
- 确定您、CountyPlan和医疗机构的角色和职责。
- 在规定的时间内提供申诉解决方案。

## 我何时可以提出申诉？

如果您对服务有任何投诉或疑虑或不满意，可以向洛杉矶县SAPC提出申诉。*投诉和申诉表格*可在SAPC网站的“患者和公众”页面获得，也可以从医疗机构处获得。您可通过电子邮件发送申诉表，或者医疗机构免费提供已注明地址且邮资已付的信封。如果您提出申诉，洛杉矶县SAPC不得以任何方式剥夺您的医疗保健福利或进行报复。

您可以通过以下任一方式提交诉状：

- 医疗机构或您可以将表格电子传真至1-626-458-6692 / SAPCMonitoring@ph.lacounty.gov
- 从SAPC网站打印表格，填好后将其邮寄到：

County of Los Angeles, Department of Public Health, Substance Abuse Prevention and Control  
Contract Services Division  
1000 South Fremont Ave, Building, A-9 East, 3<sup>rd</sup> Floor, Alhambra, CA 91803  
如有问题，请致电：(626) 299-4532

可以口头或书面提出申诉。口头申诉不必以书面形式进行跟进。洛杉矶县SAPC可以帮助您通过电话或亲自填写*投诉和申诉表*。您还可以其他形式请求翻译或文档。您也可以有会员代表，或您指定您的代理人。

## 我如何知道County Plan是否收到我的申诉？

County Plan将向您发送书面确认，告知您他们已收到申诉。

## 我的申诉何时裁决？

County Plan必须在您提交申诉之日起90个日历日内做出决定。如果您要求延期，或者如果CountyPlan认为需要更多信息，且延期符合您的利益，则该时间可延长最多14个日历日。延期可能符合您的利益的一个例子是，如果CountyPlan有更多时间从您或其他相关人士获取更多信息，则可能解决申诉。

## 我如何知道County Plan是否就我的申诉做出了裁决？

County Plan做出裁决后，会以书面形式通知您或您的代理人。如果CountyPlan未及时向您或任何受影响的各方通报申诉决定，那么CountyPlan将向您发出不利裁定通知，告知其有权要求州公平听证会。CountyPlan将在申诉到期之日向您发出不利裁定通知。

## 提出申诉是否有截止日期？

您可随时提起申诉。

## 上诉流程：标准及加急

County Plan允许您申请对计划或医疗机构对其物质使用治疗服务的决定进行审查。有两种方法请求审查。一是使用标准上诉流程。二是使用加急上诉程序。这两种形式的上诉类似；但是，申请加急上诉有特殊要求。具体要求见下文。

### 什么是标准上诉？

标准上诉是请求审查您对计划或医疗机构提出的疑问，这些疑问可能涉及拒绝或更改您认为其所需的服务。如果您提出标准上诉，CountyPlan可能需要长达30天的时间才能审核。如果您认为等待30天会危害其健康，则应申请加急上诉。

标准上诉过程将：

- 允许您以电话或书面形式亲自提出上诉。如果您亲自或通过电话提出上诉，随后其必须以书面形式提交上诉材料。您可以获取帮助，书写上诉材料。如果您没有在书面上诉材料上签名，上诉将不会被受理。您提交口头上诉的日期即为申请日期。
- 确保提出上诉不会以任何方式为您或医疗机构带来不利。
- 允许您授权他人代表您行事，包括医疗机构。如果您授权他人代表您行事，则该计划可能会要求您签署授权表，授权该计划向此人发布信息。
- 您提出上诉请求后，在不利裁定通知邮寄或亲自送达之日起10天内，您可以继续获得服务。等待上诉裁决时，您无需为持续的服务支付任何费用。如果您要求继续享受该福利，而上诉的最终裁决确认了要减少或停止接受服务的决定，则您可能需要支付等待上诉裁决时获得的的服务的相关费用。
- 确保做出裁决的人有资格这样做，且没有参与之前的任何审查或决策。
- 允许您或您的代表在上诉过程之前和期间检查您的病例档案，包括您的病历以及上诉过程中有关的任何其他文件或记录。
- 您可合理地亲自或以书面形式提供事实或法律证据和指控。
- 允许您、您的代表或已故会员的遗产法定代理人被列为上诉的当事人。
- 向您发送书面确认，让其知道申诉正在审查中。
- 告知您，上诉流程结束后，您有权要求州公平听证会。

## 我何时可以提出上诉？

下列情况下，您可以向CountyPlan提出上诉：

- 如果您所在的县或县签约医疗机构决定，因您不符合医疗必需性标准，您将无法获得任何Medi-Cal或My Health LA物质使用治疗服务。
- 如果医疗机构认为您需要物质使用治疗服务，并请求县批准，但县不同意并拒绝其要求，或更改服务的类型或频率。
- 如果医疗机构请求CountyPlan批准，但县需要更多信息才能做出决定，且不能及时完成审批程序。
- 如果CountyPlan未根据其设立的时间表提供服务。
- 如果您认为CountyPlan未提供充足的服务来满足您的需求。
- 如果您的申诉、上诉或加急上诉未按时得到解决。
- 如果您及其医疗机构就其所需的物质使用服务持不同意见。

## 我如何提出上诉？

如果您想要对县SAPC的决定提出上诉，即可向县SAPC提出上诉。上诉表可在SAPC网站的“患者和公众”页面获得，也可以从医疗机构获得。您可以通过电子邮件发送上诉表，或者医疗机构将免费为您提供已注明地址和邮资已付的信封。如果您提出上诉，县SAPC不得以任何方式剥夺您的医疗保健福利或进行报复。

您可以通过以下方式提出上诉：

- 医疗机构或您可以将上诉表电子传真至1-626-458-6692 / SAPCMonitoring@ph.lacounty.gov
- 从SAPC网站打印上诉表，填写此表并邮寄到：

County of Los Angeles, Department of Public Health, Substance Abuse Prevention and Control  
Contract Services Division

1000 South Fremont Ave, Building, A-9 East, 3<sup>rd</sup> Floor, Alhambra, CA 91803  
如有问题，请致电：(626) 299-4532

县SAPC可帮助您通过电话或亲自填写*投诉和申诉表*。您还可以其他格式请求翻译或文档。您可以有会员代表，或指定人员来代表您。

## 我如何知道我的上诉是否已有裁决？

County Plan将通知您或您的代表申诉裁决结果。该通知将包含以下信息：

- 上诉决议程序的结果。
- 做出上诉裁决的日期。

如果上诉没有完全解决您的请求，通知还将包含有关您获得州公平听证的权利和申请州公平听证程序的信息。

## 提起上诉是否有截止日期？

您必须在收到不利裁定通知之日起60天内提起上诉。请记住，您并不总是会收到不利裁定通知。如果没有收到不利裁定通知，提起上诉的时间则没有限制，因此您可随时提起上诉。

## 我的上诉何时做出裁决？

County Plan必须在收到上诉请求后30个日历日内对上诉做出裁决。如果您要求延期，或者如果County Plan认为需要更多信息，且延期符合您的利益，则该时间可延长最多14个日历日。延期符合您的利益的一个例子是，如果County Plan有更多时间从您或医疗机构获取更多信息，县可能能够批准您的上诉。

## 如果我无法等待30天才收到上诉裁决，我该怎么办？

如果符合加急上诉流程条件，上诉流程可能会更快。

## 什么是加急上诉？

加急上诉是更快获得上诉裁决的方法。加速上诉程序遵循与标准申诉程序类似的过程，但有以下例外：

- 上诉必须满足一定的要求。
- 加急上诉流程与标准上诉流程有不同的时间期限。
- 您可口头请求加急上诉，而不是必须以书面形式提出加急上诉。

## 我何时可以申请加急上诉？

如果您认为长达30天的标准上诉裁决将危及其生命、健康或最大限度获得、维持或恢复身体功能的能力，则可以申请加急裁决上诉。如果County Plan认为您的上诉符合加急上诉的要求，County Plan将在收到上诉后72小时内解决加急上诉。如果您要求延期，或者County Plan表明需要其他信息，并且延期符合您的利益，则该时限可能会延长14个日历日。如果County Plan延长了时间，会为您发出书面解释，说明为何延期。

如果County Plan认为上诉不符合加急上诉条件，County Plan必须尽量及时通知您，并在72小时内以书面形式通知您该决定的理由。您的上诉将遵循本节前面所述的标准上诉期限。如果您对此决定有异议，可提出申诉。

County Plan裁决加急上诉后，将以口头和书面形式通知您和所有受影响的各方。

## 州公平听证程序

### 什么是州公平听证会？

州公平听证会是由加州社会服务部（California Department of Social Services）进行的一项独立审查，以确保您有权享有Medi-Cal计划下的物质使用治疗服务。

## 我的州公平听证权利是什么？

您有权：

- 在California Department of Social Services（也称为州公平听证会）举行听证会。
- 被告知如何申请州公平听证会。
- 被告知关于州公平听证会的代表权的规则。
- 如果您在规定的时间内请求州公平听证会，在州公平听证会过程中根据您的请求继续享受福利。

## 我何时可以申请州公平听证会？

下列情况下，您可申请州公平听证会：

- 如果您已完成CountyPlan的上诉流程。
- 如果您所在的县或县签约医疗机构认为您没有资格接受任何Medi-Cal物质使用治疗服务，因为其不符合医疗必需性标准。州公平听证程序无法解决与向My Health LA参与者提供的服务有关的问题。
- 如果医疗机构认为您需要使用物质使用治疗服务，并请求CountyPlan批准，但CountyPlan不同意并拒绝该请求，或更改服务的类型或频率。
- 如果医疗机构请求CountyPlan批准，但县需要更多信息才能做出决定，且不能及时完成审批程序。
- 如果CountyPlan未根据其设立的时间表提供服务。
- 如果您认为CountyPlan未提供充足的服务来满足其需求。
- 如果您的申诉、上诉或加急上诉未及时得到解决。
- 如果您及其医疗机构就其所需物质使用治疗服务持不同意见。

## 我如何申请州公平听证会？

您可直接向California Department of Social Services申请州公平听证会，可通过书面形式请求州公平听证会：

*State Hearings Division  
California Department of Social Services  
P. O. Box 944243, Mail Station 9-17-37  
Sacramento, California 94244-2430*

您也可以致电1-800-952-5253或拨打TDD1-800-952-8349。

## 申请州公平听证会是否有截止日期？

您只有120天来申请州公平听证会。120天始于CountyPlan向您发出上诉裁决通知后的第二天，或县上诉裁决通知邮戳日期后的第二天。

如果您没有收到不利裁定通知，则可随时申请州公平听证会。

### **等待州公平听证会的裁决时，我是否可以继续接受服务？**

如果医疗机构认为您正在接受的物质使用治疗服务需要继续，并请求CountyPlan批准继续此服务，而CountyPlan不同意并拒绝该请求，或者改变医疗机构要求的服务的类型或频率，那么您在等待州公平听证会裁决定时仍然可以继续接受治疗服务。发生这种情况时，您会收到CountyPlan发出的不利裁定通知。此外，您不必支付等待州公平听证会裁决期间接受的服务的相关费用。

如果您请求继续享受福利，而上诉的最终裁决确认了减少或停止服务的决定，则您可能需要支付等待上诉裁决时接受的服务的费用。

### **等待州公平听证会的裁决时，如果我想继续获得服务，我需要做些什么？**

如果您希望在州公平听证过程中继续接受服务，必须在收到县裁决通知之日起120天内申请州公平听证会。

### **如果我无法等待120天才收到州公平听证裁决，我该怎么办？**

如果您认为正常的120天会危及其健康，包括其获得、维持或重新获得重要生命功能的能力，则可以申请加急（更快的）州公平听证会。Department of Public Social Services的State Hearings Division将审查您加急州公平听证会的请求，并决定其是否符合条件。如果您的加急听证请求得到批准，则将在State Hearings Division收到您请求之日起三个工作日内举行听证会，并做出听证会裁决。

## **会员的权利和责任**

### **我作为县START-ODS计划服务的对象有什么权利？**

作为符合Medi-Cal或My Health LA资格且为DMC-ODS试点计划县的居民，您有权从CountyPlan获得医疗必需的物质使用治疗服务。您享有以下权利：

- 被尊重对待，被给予适当的隐私权和保密医疗信息。
- 收到关于现有治疗方案和替代方案的信息，且信息以适合您的状况和理解能力的方式呈现。
- 参与有关您的物质使用护理的决定，包括拒绝治疗的权利。
- 及时获得护理服务，包括在医疗必需时应对紧急情况或危机状况时的每周7天每天24小时全时提供的服务。
- 接收本手册中关于CountyPlan涵盖的物质使用治疗服务、CountyPlan的其他义务和权利的信息。

- 保护您的机密健康信息。
- 请求及接收病历副本，以及请求按照第45CFR § 164. 524和164. 526的规定修改或更正病历。
- 及时收到按请求及以所请求格式提供的替代格式（包括盲文，大尺寸打印和音频格式）的书面材料。
- 收到您首选语言的口译服务。
- 从CountyPlan收到满足州在服务可用性、保证能力和服务充足、协调和持续关怀以及服务覆盖和授权等方面的合同要求的物质使用治疗服务。
- 获得未成年同意服务（Minor Consent Services），如果您是未成年人的话。
- 及时获取网络外的医疗必需服务，如果计划没有可提供服务的人员或签约医疗机构的话。“网络外医疗机构”是指不在CountyPlan医疗机构列表的医疗机构。县必须确保您不需要额外支付网络外医疗机构的费用。有关如何从网络外医疗机构获得服务的信息，请致电物质滥用服务热线（SA SH）1-844-804-7500。
- 从县网络内或网络外符合资格的医疗机构征求意见，而不需支付任何额外费用。
- 以口头或书面形式对某机构或对接受的医疗保健提起申诉。
- 在收到不利裁定通知后，以口头或书面形式提起上诉。
- 请求州公平听证会，包括获得有关哪些情况下可申请加急公平听证会的信息。
- 免受用作胁迫、纪律处罚、便利性或报复手段的任何形式的约束或隔离。
- 可自由行使这些权利，而不会对CountyPlan、医疗机构或州为您提供的待遇产生不利影响。

### **我作为县START-ODS计划服务的对象有什么责任？**

作为CountyPlan服务的对象，您负有以下责任：

- 仔细阅读您从CountyPlan收到的会员资料。这些资料将帮助您了解哪些服务可用，以及如果需要的话如何获得治疗。
- 按计划参加治疗。您遵守治疗计划才能获得最好的回报。如果您不得不错过预约，请至少提前24小时致电医疗机构，并重新预约其他时间。
- 您参加治疗时，请携带自己的Medi-Cal（CountyPlan）ID和带有照片身份证件。
- 在预约日期之前让医疗机构知道自己是否需要口译员。
- 告诉医疗机构自己所有的医疗问题，以便得到最佳治疗。您分享的有关其医疗需求的信息越全面，治疗将会越成功。
- 确保向医疗机构询问所有疑问。确保您完全理解其治疗计划及其在治疗期间收到的任何其他信息，这非常重要。
- 遵守您及其医疗机构同意的治疗计划。
- 愿意与医疗机构建立强有力的工作关系。
- 如果您对服务有任何疑问，或者对医疗机构有任何无法自行解决的问题，请联系CountyPlan。

- 如果您的个人信息有任何改动，请告知医疗机构和CountyPlan。这些个人信息包括地址、电话号码以及可能影响您参与治疗的能力的任何其他医疗信息。
- 尊重并礼待提供治疗的工作人员。
- 如果您怀疑有欺诈或不法行为，请举报（举报的电话号码见下文）。

## 欺诈、滥用和浪费

欺诈、滥用和浪费影响巨大，可浪费数百万美元的资金和资源，而这些原本可以为需要帮助的患者提供更好的医疗保健。

### 什么是欺诈？

欺诈是指有人故意提供虚假或不完整的信息来欺骗他人，以为自己或其他人谋利。例如，物质使用医疗机构故意收取您没有收到或并不需要的服务的费用，或者您使用其他人的社会安全号码获得Medi-Cal资格，这都是欺诈。

要避免和帮助预防医疗保健欺诈，请：

- 不要让任何人借用您的身份证或社会保险卡
- 不要将您的身份证号码或社会保险号码给任何人，您的医生、医疗保健提供者或健康计划除外
- 不要签署空白表格，例如您未收到的或未来日期的服务登录表或保险索赔表
- 不要接受金钱或礼物来换取参与您并不需要或没有接受的服务
- 对Medi-Cal服务以外为您提供免费医疗服务以换取其身份证件的个人或机构保持警惕
- 立即报告感觉不对劲的行为

### 什么是滥用和浪费？

滥用和浪费是指为计划带来不必要的费用的故意或粗心的行为。滥用可能包括在非紧急情况时过度使用急诊室、请求您不需要的医疗设备或将项目服务和资源用于不符其预期目的的其他行为。浪费可包括开出医疗必需的药物。

### 如果我怀疑有欺诈、滥用或浪费，该怎么办？

如果您怀疑有人对Medi-Cal或My Health LA实施诈骗、滥用或浪费等行为，请联系：

- 洛杉矶县审计局局长办公室（Los Angeles County, Department of Auditor Controller），联系电话1-800-544-6861或网上联系<http://fraud.lacounty.gov/>；和/或
- 加州医疗保健服务部欺诈和滥用热线（California Department of Health Care Services Fraud and Abuse Hotline）1-800-822-6222 或<http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>；和/或

- 司法部Medi-Cal欺诈和虐待老人总检察长办公室 (Department of Justice Office of the Attorney General Bureau of Medi-Cal Fraud and Elder Abuse) 1-800-722-0432。

所有举报通话都是保密的，您不会因打举报电话而遇到麻烦或失去所需的物质使用治疗服务。

## 保密性

县SAPC、治疗网络医疗机构和其他医疗保健专业人员必须遵守法律和道德标准。联邦和州的法律法规会保护您的记录的保密性，并在适用情况下保护您的身份。与县SAPC签订合同的所有医疗机构都必须遵守有关机密性的政策和程序，并遵守《联邦法规》第2部分（42CFR第2部分）子章节A第1节第42条、健康保险携带和责任法案（Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA）的标准，以及关于患者医疗记录信息（包括酒精和物质使用相关的信息）保密性的加利福尼亚州法律。

您有权对其病历进行保密。如果您正在寻求或接受与物质或酒精问题有关的服务，则需要额外的保护措施，以确保其可以安全、私密地寻求治疗和康复，而不用担心不光彩或起诉。没有有效的法院命令，您的医生、医疗机构或县SAPC不得向未经授权的人员透露您正在接受物质使用治疗，包括您的家人、雇主、甚至警察。任何可以直接或间接确定您目前或过去有物质或酒精使用问题的信息或作为治疗计划参与者的信息都将受到保护。

然而，重要的是要平衡这些法律法规与为您提供知情、协调和综合护理的需要。医疗机构可能会要求您签署适当的患者信息发布和/或同意书，其中可能包括在整个护理系统中与相关医疗机构共享临床信息的权利。这包括其他治疗网络医疗机构、您的健康计划（例如Anthem Blue Cross、Care 1、Health Net、Kaiser Permanente、L. A. Care、Molina Health Care等）或指派的医生以及其他县机构等。这样做的原因是协助各方更好地为您提供护理，并帮助您实现您的健康和康复目标。

物质使用治疗医疗机构将您的健康信息提供给其他人之前，您必须为我们提供书面形式的同意书。有时候，物质使用治疗医疗机构可能会分享可以识别您作为病人的信息，包括紧急医疗状况、举报在计划场地发生或针对其工作人员的犯罪等情况，或将信息分享给符合条件的服务机构。

了解您的保密权的局限和范围非常重要。如果需要，确保您提出所有问题，以确保其在签署任何同意书之前表示知情与同意。

## 医疗机构目录

当前医疗机构目录可在此获取<http://sapccis.ph.lacounty.gov/sbat/>。医疗机构目录也称为服务和床位可用性工具（SBAT），包括与以下相关的信息：（1）该机构提供什么服务或哪些护理等级；（2）联系方式；（3）特定语言和文化服务的可用性；（4）医疗机构是否接受新病人，尤其是可否提供门诊服务评估预约和住院服务床位。您也可以联系物质滥用服务热线（SASH）（1-844-804-7500），接受筛查和协助，安排预约。医疗机构目录的硬拷贝可应要求予以提供。

**重要通知：**县START-ODS计划不是健康保险。我们为洛杉矶县的低收入和其他符合资格的人士提供专业的物质使用治疗服务。如果患者符合Medi-Cal或My Health LA资格，并符合物质使用治疗标准，我们的网络医疗机构将为患者提供免费服务。服务不包括由我们网络以外的医疗机构或其他县或州的医疗机构提供的服务（换句话说，这样的服务不是免费的）。如果患者有健康保险，请坚持使用！